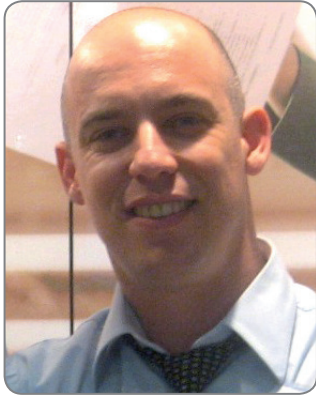


איזה נס בשימוש עם MyBusiness

מאת אשר גליקמן מנכ"ל חברת MPL



אשר גליקמן

היא לא באה לידי ביטוי רק בזמן שלוקח ללמוד להשתמש בה אלא בעיקר ביכולת להבין אותה ולממש בה באופן שוטף הטמעת תהליכים עסקיים חדשים, בעיקר אחרי שמסתיים תהליך ההטמעה הראשוני. מצאתי ב-MyBusiness את הידידותיות הזו ומהר מאד אף הפכנו לחברים. כיום את כל הדוחות, התבניות והמסכים אנו בונים לבד ובקלות, אין גבול לכמות האפשרויות והשדות. החיבור בין המודולים כאשר הלקוח במרכז אינטואיטיבי ויעיל.

ברכישת מערכת חדשה, מה שבדרך כלל מעכב אותנו אלו הדרישות הטכניות להתקנת המערכת - צריך מקום לאחסן, שטח גבוי, תקשורת, דיסקים וכו'. ואז לרכישת המערכת מתווספות עלויות נוספות והכדאיות נבדקת שוב ושוב. ב-MyBusiness השיקול הזה לא רלוונטי - הכל בענן (Cloud) במודל SaaS כולל אחסון וכולל גיבוי

כפי שצינתי קודם, שפה משותפת עם המטמיע קריטיית להצלחת פרויקט מורכב כמו CRM. אבל היום התקשורת מול ספק אינה מסתיימת בשלב ההטמעה אלא גם בשלב הליווי. ב-MyBusiness מצאנו צוות רציני, מקצועי ומסור לטיפול בפניותינו, הן בנושאים הקשורים להדרכה ולהכוונה והן ביכולת המופלאה לתת תחושה שכל רעיון יישקל. ואכן בזמן קצר גילינו שחלק מהרעיונות שלנו מומשו מהר במערכת - דבר הנותן תחושה של סיפוק ומעבר לכך שהלקוח הוא חלק מתפיסת המערכת והחברה שמייצגת אותה.

ברכישת מערכת חדשה, מה שבדרך כלל מעכב אותנו אלו הדרישות הטכניות להתקנת המערכת - צריך מקום לאחסן, שטח גבוי, תקשורת, דיסקים וכו'. ואז לרכישת המערכת מתווספות עלויות נוספות והכדאיות נבדקת שוב ושוב. ב-MyBusiness השיקול הזה לא רלוונטי - הכל בענן (Cloud) במודל SaaS כולל אחסון וכולל גיבוי

רוב החברות שאני מכיר, בראשית דרכן, מתחילות לנהל רשימות פשוטות של הלקוחות, במקרה הטוב בטבלת אקסל - שם, כתובת, טלפונים ואז מתווספות עוד עמודות, ואז סינונים וחיתוכים. בהמשך אנחנו כבר בונים טבלאות נוספות, טפסים, תהליכי עבודה. ב-MPL הגענו למצב שיש עשרות קבצים מסוגים שונים לניהול קשרי הלקוחות. כשהחלטנו לרכוש מערכת CRM האפיון והדרישות היו כבר מוכנים במסמך מפואר. בחנו מוצרים שונים הנמצאים בשוק עד שהבנו שאנחנו חייבים למצוא בידול במוצרים לא בהכרח ברמת התכונות השונות, כי כל המערכות יודעות לנהל קשרי לקוחות, אלא דווקא בהתאמת המערכת למסמך האפיון וביכולת להטמיע במהירות וביעילות את המערכת בארגון. ל-MyBusiness לא הייתה תחרות בהשגת מטרות אלה. מצאנו



90% התאמה למסמך האפיון ולאותם עשרות התהליכים שביקשנו לנהל. אלה אחוזים מרשימים לכל עניין ודבר. הטמעת המערכת לקחה שבועות ספורים בזכות שני גורמים: **הראשון** והחשוב מכל, שפה משותפת עם מנהלת הפרויקט מצד הלקוח, **אדוה פלג**, בה מצאנו תודעת שרות וליווי מקצועי ברמות הגבוהות ביותר וכבית תוכנה המתמחה בהטמעת מערכות ניהול יש לנו למה להשוות. הגורם **השני**, הוא מינוי מנהל פרויקט מתוך החברה והקצאת אחוזי המשרה המתאימים להטמעת המערכת. **MPL** מממשת מודולים רבים במערכת -

- כל המידע על הלקוחות וכל תהליכי המכירה מנוהלים משלב הליד ועד שלב ההזמנה.
 - **מוקד הפניות** הפך למודול מרכזי בארגון כאשר כל הפניות של הלקוחות נכנסות ישירות לתוך ה-CRM תחת SLA מוגדר וברור. לשם כך אנו משתמשים ב**פורטל פניות**. הפונה מקבל הודעה אוטומטית הן על קבלת התמיכה והן בסגירתה - איזו יעילות!
 - **ניהול ידע** - יש הנוטים להמעיט בערך ובחשיבות העניין. בחברה שנושא זה נמצא בליבת עסקיה לקחנו את המודול הבסיסי ולכלל סוג ותת סוג פנייה הוספנו את הדרכים לפתרון. כל מה שנתר לתומך הוא ללחוץ על האייקון שמשתלב אוטומטית בפנייה ולמצוא את הדרך המתאימה לפתרון הבעיה.
 - **קמפינים** - דרך פשוטה וקלה לנהל לעקוב אחר לידיים המגיעים מכנסים, תערוכות וכו'.
- לרוב אנו נוטים לתת משמעות רבה ל**ידידותיות המערכת**. לדידי,

